



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Informatie Beheer Groep (IB-Groep):

1. haar in 2007 per e-mailbericht onjuiste informatie heeft verstrekt over haar rechten met betrekking tot de OV-Studentenkaart;
2. niet adequaat heeft gereageerd op haar meldingen dat zij nog niets vernomen had op haar heraanvraag om een OV-Studentenkaart.

Hierdoor heeft zij ten onrechte een aantal maanden niet over de OV-Studentenkaart kunnen beschikken.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

Verzoekster is studente en ontvangt studiefinanciering en een OV-Studentenkaart van de Informatie Beheer Groep (IB-Groep). In juni 2007 stelde zij de IB-Groep telefonisch de vraag of het verstandig was om haar OV-Studentenkaart in te leveren. Zij wilde namelijk het jaar dat ze nog recht had op een OV-Studentenkaart 'sparen' zodat zij voor een universitaire vervolgstudie nog een jaar gebruik kon maken van de OV-Studentenkaart. Uit het telefonische gesprek met de IB-Groep begreep verzoekster dat het inderdaad verstandig was om haar OV-Studentenkaart in te leveren als zij haar recht hierop wilde 'sparen', aldus verzoekster.

Op 28 juni 2007 schreef verzoekster de IB-Groep over de kwestie ook per e-mailbericht aan. Verzoekster gaf aan dat zij overwoog om haar OV-Studentenkaart (en studiefinanciering) met ingang van 1 juli 2007 stop te zetten. Ze vermeldde dat het haar bedoeling was om hiermee maanden te 'sparen' voor de universitaire vervolgopleiding die zij wilde gaan volgen. Ze vroeg de IB-Groep haar van advies te voorzien.

Op 30 juni 2007 leverde verzoekster haar OV-Studentenkaart in. Per 1 juli beëindigde zij ook haar recht op studiefinanciering. Op 2 juli 2007 reageerde de IB-Groep, per e-mailbericht, op verzoeksters e-mailbericht van 28 juni 2007. De IB-Groep antwoordde verzoekster dat zij haar studiefinanciering diende te beëindigen en haar OV-Studentenkaart diende in te leveren indien zij haar recht op studiefinanciering wilde 'sparen'. De medewerkster van de IB-Groep schreef verzoekster dat zij altijd contact met haar op kon nemen indien het haar niet helemaal duidelijk was. Als reactie hierop schreef verzoekster de IB-Groep op 17 augustus 2007 dat zij eigenlijk wilde weten of het wel nodig was om haar recht op de OV-Studentenkaart en studiefinanciering te beëindigen. Zij vroeg de IB-Groep haar uit te leggen hoe lang en onder welke voorwaarden zij recht had op een OV-Studentenkaart en studiefinanciering.

De IB-Groep legde verzoekster op 27 augustus 2007, per e-mailbericht, uit dat haar universitaire studie recht geeft op maximaal vier jaar prestatiebeurs en drie jaar leenfase. De IB-Groep gaf aan dat zij gedurende de leenfase ook recht heeft op een OV-Studentenkaart. Ten slotte liet de IB-Groep verzoekster weten dat zij haar studiefinanciering helemaal moest stopzetten indien zij haar prestatiebeurs wilde 'sparen'. Verzoekster vroeg de IB-Groep daarop, per e-mailbericht van 28 augustus 2007, of zij goed had begrepen dat zij gebruik kon maken van de OV-Studentenkaart zonder dat het haar geld kostte en zonder dat zij een lening diende af te sluiten. Zij wees de IB-Groep erop dat het haar alleen om de OV-Studentenkaart ging en niet om de studiefinanciering. Op 28 augustus 2007 antwoordde de IB-Groep verzoekster, per e-mailbericht, dat zij het recht op een OV-Studentenkaart gedurende de leenfase kon behouden door de zogenoemde nullening af te sluiten. De IB-Groep liet haar verder weten dat zij maximaal drie jaar kon lenen.

Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij naar aanleiding van dit mailtje, op 31 augustus 2007, haar OV-Studentenkaart opnieuw had aangevraagd met het daarvoor bestemde formulier.

Op 3 september 2007 meldde verzoekster de IB-Groep, per e-mailbericht, dat zij haar OV-Studentenkaart opnieuw had aangevraagd en dat zij haar studiefinanciering weer wilde ontvangen. Zij vroeg de IB-Groep of zij hiervoor nog iets moest regelen of dat het mailtje genoeg was. De IB-Groep antwoordde haar op 12 september 2007 dat zij haar studiefinanciering en aanmelding in één keer kon regelen via de website van de IB-Groep. Verzoekster werd erop gewezen dat zij dit drie maanden voordat haar studie begon diende te doen. De IB-Groep wees haar er verder op dat zij zich aan diende te melden bij het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing indien zij aan het hoger onderwijs ging studeren.

Op 12 september 2007 schreef verzoekster de IB-Groep dat zij al was aangemeld aangezien zij nooit met haar studie was gestopt. Zij gaf aan dat ze zich alleen afvroeg wanneer zij haar OV-Studentenkaart en studiefinanciering weer zou ontvangen. Verzoekster deelde de IB-Groep verder mee dat ze al een heraanvraag van haar OV-Studentenkaart had verstuurd. Verzoekster wist echter niet welk formulier ze moest gebruiken voor het aanvragen van de studiefinanciering, zo gaf zij aan. Als reactie hierop herhaalde de IB-Groep, in een e-mailbericht van 21 september 2009, hetgeen zij verzoekster op 12 september 2007 al had meegedeeld.

Op 23 september 2007 diende verzoekster, per brief, een klacht in bij de IB-Groep. Zij klaagde erover dat medewerkers van de IB-Groep haar onjuiste informatie hadden verstrekt over het aantal jaren dat zij recht had op een OV-Studentenkaart. Daarnaast klaagde verzoekster erover dat de IB-Groep op haar heraanvraag voor de OV-Studentenkaart van 31 augustus 2007, tot aan het schrijven van de brief, geen enkele reactie had gegeven. Verzoekster wees de IB-Groep erop dat zij de kosten voor het

openbaar vervoer nog steeds zelf moest dragen. Zij liet de IB-Groep verder weten dat het haar alleen om de OV-Studentenkaart ging. Ten slotte gaf verzoekster aan dat zij, vanwege de onjuiste informatieverstrekking, een tegemoetkoming in de geleden schade op zijn plaats vond.

Omdat verzoekster geen reactie op haar klachtbrief ontving en zij ook nog steeds geen OV-Studentenkaart had ontvangen, nam zij in oktober 2007 telefonisch contact op met de IB-Groep. De IB-Groep raadde haar toen aan om de OV-Studentenkaart via de website opnieuw aan te vragen, aldus verzoekster. Verzoekster deed dit op 18 oktober 2007. Nadat verzoekster ook op deze aanvraag niets vernomen had nam zij op 5 december 2007 telefonisch contact op met de IB-Groep. De IB-Groep zegde verzoekster toe dat zij de OV-Studentenkaart nu half december 2007 zou ontvangen, zo gaf verzoekster aan. Verzoekster heeft de OV-Studentenkaart inderdaad half december ontvangen, zo liet zij de Nationale ombudsman weten.

Op 12 februari 2008 reageerde de IB-Groep per brief op de klacht van verzoekster. De IB-Groep schreef dat de informatie die verzoekster destijds had ontvangen inderdaad beter had moeten zijn. De IB-Groep bood daarvoor haar excuses aan. De IB-Groep concludeerde echter dat zij verzoekster geen schadevergoeding kon aanbieden. Zij was van mening dat de informatie omtrent de rechten en de plichten met betrekking tot de OV-Studentenkaart in het algemeen duidelijk is.

Omdat verzoekster niet tevreden was met de reactie van de IB-Groep bracht zij haar klacht, op 3 februari 2009, onder de aandacht van de Nationale ombudsman. Verzoekster schreef de Nationale ombudsman dat zij uit de informatie van de IB-Groep had opgemaakt dat het verstandiger was om haar OV-Studentenkaart in te leveren als zij voor haar vervolgopleiding maanden wilde "sparen". De IB-Groep had haar ook aangeraden om dit te doen, zo gaf verzoekster aan. Verzoekster had ten onrechte maandenlang geen gebruik kunnen maken van de OV-Studentenkaart. Zij was om die reden dan ook van mening dat de IB-Groep haar een schadevergoeding diende te verstrekken.

Bovenstaande bevindingen zijn verzoekster en de IB-Groep op 14 juli 2009 toegezonden. In reactie hierop gaf de IB-Groep op 31 juli 2009 onder mee aan dat verzoekster met ingang van 1 juli 2007 haar studiefinanciering had beëindigd en niet per 30 juni 2007. De Nationale ombudsman heeft op dit punt de bevindingen gewijzigd. Verder gaf de IB-Groep aan dat zij wel op verzoeksters aanvraag van 18 oktober 2007 had gereageerd. Naar aanleiding van deze aanvraag stuurde de IB-Groep verzoekster op 10 november 2007 een zogenoemd "Bericht" toe. In dit Bericht meldde de IB-Groep verzoekster dat zij met ingang van 1 november 2007 recht heeft op studiefinanciering en de OV-Studentenkaart, aldus de IB-Groep. Daarnaast gevraagd liet de IB-Groep de Nationale ombudsman op 1 september 2009 weten dat verzoekster de OV-Studentenkaart op 25 oktober 2007 op het postkantoor had opgehaald.

Op 2 september 2009 heeft de Nationale ombudsman verzoekster bovenstaande reactie van de IB-Groep toegestuurd. In haar reactie van 8 september 2009 betwistte verzoekster dat de OV-Studentenkaart op 25 oktober 2007 aan haar was verstrekt. Verzoekster merkte daarnaast op dat zij met het VV-formulier al de intentie had om de OV-Studentenkaart opnieuw aan te vragen; deze had zij de IB-Groep al op 31 augustus 2007 toegestuurd. Zij verwees daarbij naar haar klachtbrief van 23 september 2007 waarin zij dit de IB-Groep ook had laten weten.

Bovenstaande reactie van verzoekster heeft de Nationale ombudsman aan de IB-Groep voorgelegd. De IB-Groep heeft hierop twee afhaalberichten overgelegd, die op naam van verzoekster staan. Het postkantoor verstrekt het afhaalbericht aan een student als hij/zij de OV-Studentenkaart ophaalt; een kopie daarvan wordt de IB-Groep toegestuurd. Op de afhaalberichten staat het volgende vermeld.

" Ik heb de OV-Studentenkaart ontvangen. Ik weet dat ik pas recht heb op de OV-Studentenkaart als ik ook recht heb op studiefinanciering."

Eén afhaalbericht had als dagtekening 23 december 2006, de andere 25 oktober 2007. Op het afhaalbericht van 25 oktober 2007 was een paspoortnummer opgenomen; het afhaalbericht was niet ondertekend. Op het afhaalbericht van 23 december 2006 stond een rijbewijsnummer vermeld en was ondertekend.

Verzoekster reageerde op deze afhaalberichten door op te merken dat het afhaalbericht van 25 oktober 2007 niets bewees aangezien zij deze, in tegenstelling tot die van 23 december 2006, niet ondertekend had. Verder merkte zij op dat zij uit ervaring weet dat de OV-Studentenkaart alleen verstrekt mag worden als er een handtekening wordt geplaatst. Verzoekster gaf, daarnaar gevraagd, nog aan dat zij geen verdere bewijsstukken kon overleggen waarmee zij kon aantonen dat zij in december 2007 de OV-Studentenkaart had ontvangen.

De IB-Groep gaf, in reactie op het bovenstaande, aan dat voor het in ontvangst nemen van de OV-Studentenkaart inderdaad een handtekening geplaatst moet worden. De IB-Groep constateerde dat er wel een legitimatienummer, namelijk een paspoortnummer, op het afhaalbericht was vermeld. De IB-Groep vroeg verzoekster, via de Nationale ombudsman, een kopie van haar paspoort te overleggen. De IB-Groep kon dan het legitimatiebewijsnummer op het afhaalbericht vergelijken met het nummer op haar paspoort.

15. Nadat verzoekster een kopie van haar paspoort had overgelegd concludeerde de IB-Groep in haar reactie van 2 november 2009 als volgt. De OV-Studentenkaart is aan verzoekster verstrekt op het moment dat zij haar legitimatiebewijs had getoond. Het nummer op haar paspoort komt namelijk overeen met het legitimatienummer op het afhaalbericht van 25 oktober 2007. De IB-Groep merkte op dat het postkantoor dit nummer

alleen kan registreren als een legitimatiebewijs was getoond. Tevens gaf de IB-Groep aan dat er geen sprake kan zijn van het overnemen van een legitimatienummer aangezien op het afhaalbericht van 23 december 2006 een ander legitimatienummer (rijbewijs) is opgenomen.

## **II Beoordeling**

16. Verzoekster klaagt erover dat de IB-Groep haar in 2007 per e-mailbericht onjuiste informatie heeft verstrekt over haar rechten met betrekking tot de OV-Studentenkaart. Hierdoor heeft zij ten onrechte een aantal maanden niet over de OV-Studentenkaart kunnen beschikken.

17. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit houdt onder meer in dat een overheidsinstantie, bij de beantwoording van vragen van een burger, zo goed mogelijk probeert aan te sluiten bij hetgeen die burger hem voorlegt.

18. Verzoekster wilde voor haar vervolgopleiding nog een jaar gebruik kunnen maken over de OV-Studentenkaart. Om die reden wilde zij van de IB-Groep weten of het verstandig was om haar OV-Studentenkaart in te leveren, zodat zij het jaar dat zij nog recht had op een OV-Studentenkaart kon 'sparen'. Verzoekster stelt dat zij uit de informatie die de IB-Groep haar, per e-mailbericht, verstrekte heeft begrepen dat het inderdaad verstandiger was om de OV-Studentenkaart in te leveren.

19. De Nationale ombudsman constateert dat verzoekster in haar e-mailberichten van 28 juni en 17 augustus 2007 zowel sprak over het 'sparen' van de studiefinanciering als over de OV-Studentenkaart. Zij gaf in haar e-mailberichten niet duidelijk aan dat het haar alleen om de OV-Studentenkaart ging. De Nationale ombudsman vindt het dan ook niet onbegrijpelijk dat de IB-Groep verzoekster in haar reacties van 2 juli en 27 augustus 2007 niet alleen informatie verstrekte die betrekking had op de OV-Studentenkaart, maar ook op het sparen van studiefinanciering. Niet eerder dan in haar e-mailbericht van 28 augustus 2007 gaf verzoekster duidelijk aan dat het haar alleen om de OV-Studentenkaart ging, niet om de studiefinanciering. Hierop werd door de IB-Groep vervolgens een adequate reactie gegeven.

Onder deze omstandigheid kan het de IB-Groep niet worden aangerekend dat zij verzoekster in eerste instantie informatie verstrekte die niet aansloot op wat verzoekster feitelijk wilde weten.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

*Ten aanzien van de heraanvraag om de OV-Studentenkaart*

20. Verzoekster klaagt erover dat de IB-Groep niet adequaat heeft gereageerd op haar meldingen dat zij nog niets had vernomen op haar heraanvraag om een OV-Studentenkaart. Hierdoor heeft zij ten onrechte een aantal maanden niet over de OV-Studentenkaart kunnen beschikken.

21. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan, op de melding van een burger dat op een aanvraag nog niets is vernomen, adequaat en met de nodige voortvarendheid reageert, zeker als er financiële belangen in het geding zijn.

22. Verzoekster gaf zowel in haar e-mailbericht van 12 september 2007 als in de klachtbrief van 23 september 2007 aan dat zij nog niets vernomen had op haar heraanvraag om de OV-Studentenkaart van 31 augustus 2007. Als reactie op haar e-mailbericht van 12 september 2007 herhaalde de IB-Groep, in een e-mailbericht van 21 september 2007, slechts hetgeen zij verzoekster op 12 september 2007 al had meegedeeld. Op verzoeksters melding dat zij haar OV-Studentenkaart nog niet had ontvangen werd niet ingegaan. Ook op haar melding hierover in haar klachtbrief reageerde de IB-Groep niet (de klacht werd overigens niet eerder dan op 12 februari 2008 afgehandeld). In verband met het uitblijven van een reactie op haar klachtbrief en omdat zij nog steeds geen OV-Studentenkaart ontvangen had, nam verzoekster in oktober 2007 telefonisch contact op met de IB-Groep. Deze gaf haar het advies om via de website een nieuwe kaart aan te vragen. Verzoekster deed dit op 18 oktober 2007, waarna de IB-Groep een OV-studentenkaart aanmaakte. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat verzoekster op 25 oktober 2007 de OV-Studentenkaart op het postkantoor opgehaald heeft. Uit de stukken blijkt namelijk dat het legitimatienummer, een paspoortnummer, op het afhaalbericht van 25 oktober 2007 overeenkomt met het paspoortnummer van verzoekster. Het is niet waarschijnlijk dat het postkantoor het nummer heeft overgenomen, nu op het afhaalbericht van 23 december 2006 een ander legitimatienummer staat vermeld. Dat het afhaalbericht van 25 oktober 2007 niet ondertekend is doet hier niets aan af.

23. De Nationale ombudsman concludeert dat de IB-Groep aanvankelijk niet adequaat heeft gereageerd op verzoeksters meldingen dat zij de OV-Studentenkaart nog niet had ontvangen. Wanneer dit wel was gebeurd, had verzoekster op een eerder moment dan 25 oktober 2007 over de OV-Studentenkaart kunnen beschikken. Dit geeft aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen is:

niet gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking over het sparen van studiefinanciering en de OV-Studentenkaart.

gegrond ten aanzien van de heraanvraag om een OV-Studentenkaart, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

## **Aanbeveling**

De IB-Groep wordt in overweging gegeven om verzoekster op basis van coulance een vergoeding toe te kennen over de periode dat zij als gevolg van het handelen van de

IB-groep niet over de OV-Studentenkaart heeft kunnen beschikken.

Bij brief van 22 februari 2010 deelde de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap de Nationale ombudsman mee de aanbeveling op te volgen. Voor de maanden september en oktober 2007 wordt uit coulance een vergoeding van € 136 per maand verstrekt voor het niet tijdig ontvangen van de OV-studentenkaart. De uitbetaling van de vergoeding zal in februari 2010 plaatsvinden.

## **Onderzoek**

Op 3 februari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van 2 februari 2009 van mevrouw K. te Rijswijk, met een klacht over een gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de hoofddirectie van de Informatie Beheer Groep, werd een onderzoek ingesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van IB-Groep en verzoekster gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Diverse e-mailberichten van verzoekster.

Diverse e-mailberichten van de IB-Groep.

Klachtbrief van verzoekster van 23 september 2007, gericht aan de IB-Groep.

Klachtafhandelingsbrief van de IB-Groep van 12 februari 2007.



Verzoekschrift van verzoekster van 2 februari 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

Telefoonnotitie van 5 december 2007 van het gesprek van verzoekster met de IB-Groep.

Wijzigingsbevestiging van de IB-Groep van 18 oktober 2007.

Reactie IB-Groep van 31 juli 2009.

E-mailbericht van de IB-Groep van 1 september 2009.

Brief van verzoekster van 8 september 2009.

E-mailbericht IB-groep van 21 september 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

E-mailbericht van verzoekster van 28 september 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

E-mailbericht van verzoekster van 12 oktober 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

E-mailbericht van de IB-groep van 15 oktober 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

E-mailbericht verzoekster van 23 oktober 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

E-mailbericht van de IB-Groep van 2 november 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**